



## **FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS**

**“E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA  
SERVICIOS SAN ROQUE”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

Daviran Caurino, Jhon Smit

**ASESOR:**

Dr. Ordoñez Pérez, Adilio Christian

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de información y comunicaciones

LIMA – PERÚ

2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 106
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

**DAVIRAN CAURINO JHON SMIT**

cuyo título es:

**E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA SERVICIOS SAN ROQUE**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (números) **CATORCE**(letras).

Lima, Viernes 14 de Diciembre del 2018

  
 .....  
 PRESIDENTE  
 Dra. ROMERO VALENCIA MONICA  
 PATRICIA

  
 .....  
 SECRETARIO  
 Mgtr. HUAROTE ZEGARRA RAUL  
 EDUARDO

  
 .....  
 VOCAL  
 Dr. ORDOÑEZ PEREZ ADILIO CHRISTIAN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

Esta investigación esta dedica a mi familia y amigos, los cuales me ayudaron en momentos difíciles para la culminación de este proyecto.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis asesores por el apoyo brindado desde el inicio de la investigación hasta la culminación del mismo, así mismo a mis profesores que confiaron en mi capacidad y me alentaron a seguir adelante.



## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jhon Smit Daviran Caurino, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas la Universidad César Vallejo, sede /filial de Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA SERVICIOS SAN ROQUE" presentada, para la obtención del grado académico/título profesional de Ingeniera de Sistemas.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de setiembre del 2018.



Daviran Caurino, Jhon Smit

75870088

## **PRESENTACIÓN**

Distinguidos señores del jurado:

Siguiendo de acuerdo a los estándares debidos en las Normas de Grados y Títulos sección de Pregrado de la Universidad César, presento el trabajo de investigación pre-experimental que lleva como título: “E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA SERVICIOS SAN ROQUE en el año 2018”.

Esta investigación lleva como objetivo resolver el valor del E-commerce para el process de ventas en la empresa Servicios San Roque esta mención trata de tener siete capítulos:

Capítulo I Intro, este cap. hace mención a la problemática de la empresa y su formulación, así mismo trabajos predecesores, las teorías vinculadas a lo investigado, la justificación del tema, las hipótesis y los objetivos. El Capítulo II Método, en este de baso de elaborar el marco de la investigación, las variables, la población y su muestra, sus técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad de datos, los métodos de análisis y los aspectos éticos. El Capítulo III Resultados, se especifica los resultados hallados en la investigación. El Capítulo IV Discusión, que se encontró en la investigación. El Capítulo V Conclusiones, que se obtienen de los resultados descritos. El Capítulo VI Recomendaciones, que se dan en cuenta para seguir con la investigación. Y por último el Capítulo VII Referencias Bibliográficas, donde se presentan las referencias que se utilizaron para la investigación.

Espero señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste con los requerimientos establecidos y sea de ayuda para futuras investigaciones.

## **Resumen**

La actual tesis describe el progreso y activación de un E- Commerce para el process de ventas en la empresa Servicios San Roque, en esta la oportunidad en la etapa base al tema investigado la PYME en detalle cuenta con varios inconvenientes, en cuanto a su nivel de eficacia en ventas así mismo en el tiempo de entrega de los materiales. El objetivo central verificar el valor de un E-Commerce en el process de ventas en la empresa Servicios San Roque

El E-Commerce se elaboró con la metodología de trabajo Scrum. Se usó la investigación desarrollo, explicativo y como anteproyecto de este tema de tomó el antes-experimental. Se reflexionó como indicadores: el grado de eficacia y el % de entregas a tiempo, en ambos tipos se trabajó 20 fichas de registro.

La población general para la presente investigación fue de 124 comprobantes emitidos por la venta mediante en 20 fichas de registro. La dimensión de la muestra logro agrupada por 93 comprobantes emitidos, analizadas por comprobantes emitidos. El muestreo es un random aleatorio normal. La técnica de adopción de la data fue el fichaje y del uno más de este fue el apunte, los mismos hechos más verificados por personal calificado.

La plataforma del E-Commerce genero subir el grado de eficacia del process de ventas del 39% al 47%, al mismo tiempo, se mejoró el crecimiento de % en entregas a tiempo del 65.8% al 77.9%. Las conclusiones anteriormente descritas, dejaron alcanzar a la respuesta que el E-Commerce ayuda el process de ventas de la empresa Servicios San Roque.

Palabras Clave: E-COMMERCE, PROCESO DE VENTAS, SCRUM

## **Abstract**

This The current thesis describes the progress and activation of an electronic commerce for the sales process in the San Roque Services company, this time in the base stage of the subject investigated the SME in detail has several drawbacks, in terms of its level of sales efficiency also in the time of delivery of the materials. The main objective is to verify the value of an E-Commerce in the sales process at the San Roque Services company

The E-Commerce was developed with the Scrum work methodology. Development research, explanatory and as a preliminary draft of this subject of suffering the before-experimental was used. It was considered as indicators: the degree of efficiency and the% of deliveries on time, in both types 20 registration forms were modified.

The general population for the present investigation was 124 vouchers issued for sale through 20 registration forms. The size of the sample achieved grouped by 93 issued vouchers, analyzed by issued vouchers. Sampling is a random random normal. The technique of adoption of the data was the signing and of the one more of this was the volunteer, the same facts more verified by qualified personnel.

The e-commerce platform generated increasing the efficiency of the sales process from 39% to 47%, at the same time, the growth in delivery% improved from 65.8% to 77.9%. The conclusions described above, let us reach the answer that E-Commerce helps the sales process of the San Roque Services company.

Keywords: E-COMMERCE, SALES PROCESS, SCRUM

## ÍNDICE GENERAL

	Página
Página del jurado .....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaración de autenticidad.....	V
Presentación .....	VI
Resumen .....	VII
Abstract .....	VIII
Indice de tablas.....	XII
Indice de figuras.....	XIII
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática .....	16
1.2. Trabajos previos.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	26
1.4. Formulación del problema .....	36
1.5. Justificación del estudio.....	37
1.6. Hipótesis .....	38
1.7. Objetivos .....	39
II. MÉTODO.....	40

2.1. Diseño de investigación.....	41
2.2. Variables, Operacionalización .....	43
2.3. Población y muestra .....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 53	
2.5. Método de análisis de datos .....	59
2.6. Aspectos éticos .....	64
III. Resultados .....	65
3.1. Análisis descriptivo.....	66
3.2. Análisis Inferencial .....	69
3.3. Prueba de Hipótesis .....	73
IV. Discusión.....	80
V. Conclusion.....	82
VI. Recomendaciones.....	84
VII. Referencias .....	86
Referencia bibliograficas .....	87
Anexos.....	90
ANEXO 01 – Matriz de consistencia .....	91
ANEXO 02 – Ficha técnica. instrumento de recoleccion de datos .....	92
ANEXO 03 – Instrumento de investigación .....	93
ANEXO 04 – Base de datos experimental.....	97

ANEXO 05 – Resultado de la confiabilidad del instrumento .....	98
ANEXO 06 – Validacion de instrumento.....	103
ANEXO 07 – Entrevista.....	112
ANEXO 08 – Carta de aprobacion de la empresa .....	113
ANEXO 09 – Acta de implementacion del e-commerce .....	114
ANEXO 10 – Desarrollo de la metodología .....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1 Criterios de ficha de expertos .....	32
Tabla 2 Validación de la metodología por expertos para el desarrollo del E-commerce .....	33
Tabla 3 Tabla de Operacionalización de Variables.....	50
Tabla 4 Tabla de indicadores .....	51
Tabla 5 Tabla de Técnicas e instrumentos .....	54
Tabla 6 Confiabilidad para el nivel de eficacia.....	55
Tabla 7 Confiabilidad para el Porcentaje de entregas a tiempo.....	56
Tabla 8 Validez para Porcentaje de entregas a tiempo .....	58
Tabla 9 Validez para Nivel de eficacia.....	59
Tabla 10 Medidas descriptivas del nivel de eficacia en proceso de ventas antes y después de implementado el E-Commerce .....	66
Tabla 11 Medidas descriptivas del porcentaje de entregas a tiempo en el proceso de ventas antes y después de implementado el E-Commerce.....	67
Tabla 12 Prueba de normalidad del Nivel de eficacia antes y después de implementado el E-commerce.....	69
Tabla 13 Prueba de normalidad del Porcentaje de entregas a tiempo antes y después de implementado el E-commerce .....	71
Tabla 14 Prueba de T-Student para el Nivel de Eficacia antes y después de implementado el E-commerce.....	74
Tabla 15 Prueba de T-Student para el Porcentaje de entregas a tiempo antes y después de implementado el E-commerce .....	78



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1</b> Nivel de eficacia .....	18
<b>Figura 2</b> Porcentaje de entrega a tiempo.....	19
<b>Figura 3</b> Fases Del Proceso De Ventas.....	26
<b>Figura 4</b> Articulación Del Dominio De Una Página Web .....	29
<b>Figura 5</b> Recomendaciones Para Elegir Un Dominio.....	30
<b>Figura 6</b> Ciclo de vida de Scrum.....	34
<b>Figura 7</b> Artefactos Scrum.....	35
<b>Figura 8</b> Product Backlog .....	35
<b>Figura 9</b> Sprint Backlog .....	36
<b>Figura 10</b> Diseño de estudio.....	42
<b>Figura 11</b> Coeficiente de correlación de Pearson .....	57
<b>Figura 12</b> Distribucion T-student.....	63
<b>Figura 13</b> Nivel de Eficacia antes y despues de implementado el E-commerce .....	67
<b>Figura 14</b> Porcentaje de entregas a tiempo antes y despues de implementado el E-commerce .....	68
<b>Figura 15</b> Prueba de normalidad del Nivel de eficacia antes de implementado el E-commerce .....	70
<b>Figura 16</b> Prueba de normalidad del Nivel de eficacia después de implementado el E-commerce.....	70
<b>Figura 17</b> Prueba de normalidad del Porcentaje de entregas a tiempo antes de implementado el E-commerce.....	72
<b>Figura 18</b> Prueba de normalidad del Porcentaje de entregas a tiempo despues de implementado el E-commerce.....	72
<b>Figura 19</b> Nivel de Eficacia – Comparativa General .....	74
<b>Figura 20</b> Prueba de T-Student para el Nivel de Eficacia en el proceso de ventasl antes y después de implementado el E-commerce .....	75
<b>Figura 21</b> Porcentaje de entregas a tiempo – Comparativa General.....	77
<b>Figura 22</b> Prueba de T-Student para el Porcentaje de entregas a tiempo en el proceso de ventasl antes y después de implementado el E-commerce.....	78

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. ORDÓÑEZ PEREZ ADILIO CHRISTIAN, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

**E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA SERVICIOS SAN ROQUE**

del estudiante DAVIRAN CAURINO JHON SMIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 21... verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 02 de Diciembre del 2018.



Dr. ORDÓÑEZ PEREZ ADILIO CHRISTIAN

Docente Asesor de Tesis

DNI: 22092587